

 HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i>	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCIÓN PACIENTE AMBULATORIO	
	NOMBRE:	ATENCIÓN EN CONSULTA PROGRAMADA Y LLAMADA DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA ANTE MEDIDA DE CONTENCIÓN COVID-19.	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02PA05-V3	
			05GC01-V2



1. APROBACIÓN				
	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	SUBDIRECTORA DE CONSULTA EXTERNA	ALEXANDRA BELTRÁN SUÁREZ	21/07/2020	
REVISÓ	DIRECTORA DE ATENCIÓN AL USUARIO	NUBIA GUERRERO	22/07/2020	
	DIRECTOR CIENTIFICO	LILIANA CEPEDA AMARÍS	24/07/2020	
APROBÓ	JEFE OFICINA ASESORA PLANEACION Y GARANTÍA DE LA CALIDAD	VIVIAN CASTAÑEDA	28/07/2020	
	GERENTE	EDGAR SILVIO SANCHEZ VILLEGAS	30/07/2020	

2. OBJETIVO
<p>Implementar una atención segura en Consulta Externa a pacientes de bajo riesgo para covid 19, para evitar la propagación de Coronavirus durante la emergencia sanitaria, evitando desplazamiento de los pacientes en aislamiento preventivo obligatorio con énfasis en población con 70 años o más, con condiciones crónicas de base o inmunosupresión por enfermedad o tratamiento y a su vez evitar aglomeraciones en los servicios ambulatorios.</p>

3. ALCANCE
<p>3.1. DESDE: Desde la asignación o confirmación de la cita vía telefónica y/o el ingreso del paciente que asiste a la consulta en el del Hospital Universitario de la Samaritana y Hospital Regional de Zipaquirá</p> <p>3.2. HASTA: El egreso del paciente a casa o remisión al servicio de Urgencias de ser necesario o indicación atención por modalidad teleconsulta o llamada de orientación telefónica</p> <p>3.3. APLICACIÓN: Aplica a todos las áreas de Consulta Externa del Hospital Universitario de la Samaritana y hospital Regional de Zipaquirá</p>

4. DEFINICIONES
<p>Atención presencial: Es aquella atención que por criterio médico se hace necesaria la presencia del paciente en consultorio. Teniendo en cuenta los casos excepcionales como edad (con 70 años o más), o patologías crónicas de base o inmunosupresión por enfermedad o tratamiento.</p> <p>Contacto estrecho: Es el contacto entre personas en un espacio de 2 metros o menos de distancia, en una habitación o en el área de atención de un caso de COVID-2019 confirmado o probable, durante un tiempo mayor a 15 minutos, o contacto directo con secreciones de un caso probable o confirmado mientras el paciente es considerado infeccioso.</p> <p>COVID-19: Es una nueva enfermedad, causada por un nuevo coronavirus que no se había visto antes en seres humanos. El nombre de la enfermedad se escogió siguiendo las mejores</p>

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia: NO CONTROLADA	Nº 1	Tabla de Retención:	Página 1 de 15
-------------------------------------	---	-------------------------------------	-------------	---------------------	----------------

 <p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCIÓN PACIENTE AMBULATORIO	
	NOMBRE:	ATENCIÓN EN CONSULTA PROGRAMADA Y LLAMADA DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA ANTE MEDIDA DE CONTENCIÓN COVID-19.	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02PA05-V3	
			05GC01-V2

4. DEFINICIONES

prácticas establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para asignar nombres a nuevas enfermedades infecciosas en seres humanos.

Aislamiento: Separación de una persona o grupo de personas que se sabe o se cree que están infectadas con una enfermedad transmisible y potencialmente infecciosa de aquellos que no están infectados, para prevenir la propagación de COVID-19. El aislamiento para fines de salud pública puede ser voluntario u obligado por orden de la autoridad sanitaria.

Aislamiento en cohorte: Indica la presencia de múltiples pacientes portando el mismo tipo de infección y un mismo agente; conduce a la generación de este tipo de aislamiento para optimizar recursos y concentrar esfuerzos de trabajo en un área específica con mayor costo-efectividad de las intervenciones.

Aislamiento respiratorio: Se aplica cuando se prevé la presencia de gotas de origen respiratorio con bajo rango de difusión (hasta 1 metro).

Aislamiento por gotas: Se refiere a las medidas para controlar las infecciones por virus respiratorios y otros agentes transmitidos por gotas (> 5 micras) impulsadas a corta distancia a través del aire y que pueden ingresar a través de los ojos, la mucosa nasal, la boca o la piel no intacta de la persona que está en contacto con el paciente.

Aislamiento por contacto: Se refiere a las medidas para controlar el contacto directo cuando se produce en el traspaso de sangre o fluidos corporales desde un paciente hacia otro individuo susceptible, el contacto puede hacerse en piel, mucosas o lesiones, así mismo por inóculos directos a torrente sanguíneo y el indirecto: se produce cuando el huésped susceptible entra en contacto con el microorganismo infectante a través de un intermediario inanimado (ropas, fómites, superficies de la habitación) o animado (personal de salud, otro paciente) que estuvo inicialmente en contacto con ese microorganismo, en este caso se utiliza bata desechable anti fluidos o traje de polietileno, este último para alto riesgo biológico.

Cuarentena: Significa la separación de una persona o grupo de personas que razonablemente se cree que han estado expuestas a una enfermedad contagiosa.

Mascarilla Quirúrgica: Elemento de protección personal para la vía respiratoria que ayuda a bloquear las gotitas más grandes de partículas, derrames, aerosoles o salpicaduras, que podrían contener microbios, virus y bacterias, para que no lleguen a la nariz o la boca. Máscara de alta eficiencia (FFP2) o N95: Están diseñados específicamente para proporcionar protección respiratoria al crear un sello hermético contra la piel y no permitir que pasen partículas (< 5 micras) que se encuentran en el aire, entre ellas, patógenos como virus y bacterias. La designación N95 indica que el respirador filtra al menos el 95% de las partículas que se encuentran en el aire. Prestadores de servicios de salud: Hace referencia a las instituciones prestadoras de servicios de salud - IPS, profesionales independientes de salud, transporte asistencial de pacientes y entidades de objeto social diferente que prestan servicios de salud.

SARS-CoV-2: Versión acortada del nombre del nuevo coronavirus "Coronavirus 2 del Síndrome Respiratorio Agudo Grave" (identificado por primera vez en Wuhan, China) asignado por El Comité Internacional de Taxonomía de Virus, encargado de asignar nombres a los nuevos virus.

CRITERIOS CASOS 1: Paciente con fiebre y tos, con cuadro de infección respiratoria aguda grave-IRAG, que desarrolla un curso clínico inusual o inesperado, especialmente un deterioro repentino a pesar del tratamiento adecuado, que requiera internación.

CRITERIOS CASO 2: Persona con presencia de al menos dos de los siguientes síntomas más frecuentes: fiebre, tos, dificultad respiratoria o disofagia o fatiga.



Además que tenga:

- Historial de viaje o que haya vivido en China o países y áreas con circulación viral confirmada del nuevo coronavirus (SARS-CoV-2) en los 14 días anteriores al inicio de los síntomas
- Una ocupación como trabajador de la salud u otro personal que labora en un entorno que atiende a pacientes con IRAG con etiología desconocida
- Antecedentes de contacto estrecho en los últimos 14 días con un caso probable o confirmado de infección respiratoria aguda grave por el nuevo coronavirus.

CRITERIOS CASO 3: Asintomático que cumple con algunos de los siguientes criterios:

- Historial de viaje o que haya vivido en China o países y áreas con circulación viral confirmada del nuevo coronavirus (SARS-CoV-2) en los 14

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia: NO CONTROLADA	Nº 1	Tabla de Retención:	Página 2 de 15
-------------------------------------	--	-------------------------------------	-------------	----------------------------	-----------------------

 <p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCIÓN PACIENTE AMBULATORIO	
	NOMBRE:	ATENCIÓN EN CONSULTA PROGRAMADA Y LLAMADA DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA ANTE MEDIDA DE CONTENCIÓN COVID-19.	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02PA05-V3	
			05GC01-V2

4. DEFINICIONES

días anteriores al inicio de los síntomas.

b. Antecedente de contacto estrecho en los últimos 14 días con un caso probable confirmado de infección respiratoria aguda grave por el nuevo Coronavirus.

c. Vive en el mismo hogar, ser una pareja íntima o brindar atención en un entorno no médico (como un hogar) para una persona con COVID-sintomático confirmado por laboratorio sin usar las precauciones recomendadas para el cuidado en el hogar y el aislamiento en el hogar.

Además, se debe indagar sobre la presencia de alguno de los siguientes antecedentes de salud, considerados factores de riesgo:

* Tener 60 o más años.

* Diagnóstico actual de Diabetes.

* Presentar enfermedades cardiovasculares o respiratorias crónicas.

* Diagnóstico actual de alguna inmunodeficiencia. Prestar especial atención ya que son quienes pueden presentar un cuadro más severo por infección por SARS-CoV-2.

Antisepsia: empleo de sustancias químicas para inhibir o reducir el número de microorganismos de la piel viva, las membranas mucosas o tejidos abiertos a un nivel en el cual no generen infecciones

Minimización: Es la racionalización y optimización de los procesos, procedimientos y actividades que permiten la reducción de los residuos generados y sus efectos, en el mismo lugar donde se producen.

Material Contaminado: Es aquel que ha estado en contacto con microorganismos o es sospechoso de estar contaminado.

Gafas o monogafa: Se emplean en procedimientos en los cuales se generan salpicaduras de gotas de sangre o líquidos corporales. Con esta medida se previene exposición de mucosas de boca, nariz, y ojos, evitando que se reciban inóculos infectados.

Visor en acetato o careta: Diseño envolvente, suministra protección frontal y lateral desde la frente al mentón. Dispuesto para la protección de exposición a aerosoles, entre otros

Bata desechable manga larga: Es un protector para el cuerpo, evita la posibilidad de contaminación por contacto con áreas y/o pacientes contaminados o por la salida explosiva o a presión de sangre o líquidos corporales, por ejemplo, drenaje de abscesos, atención de heridas, partos. Punción de cavidades y cirugías entre otros. Nos se deberá utilizar la bata en áreas administrativas cafeterías o bibliotecas ya que se debe considerar material contaminado.

Gorro desechable: El cabello es considerado como un vehículo que facilita la transmisión de microorganismos que habitan el ambiente hospitalario, así como protegerlo de salpicaduras con material contaminado, por lo tanto, se debe colocar el gorro antes del resto elementos de protección personal, además se debe cambiar el gorro cuando se ensucia. Es un elemento de protección personal y desechable por turno. Mantenga todo el cabello dentro del gorro para evitar contaminación por este.



Mascarilla quirúrgica convencional (tapabocas): Sistema de barrera de contaminantes tipo gota o aerosoles además de saliva, sangre o vómito, que pudieran salir del paciente y contaminar la cavidad oral y nasal del trabajador. Para retirar la mascarilla se hará desde los cauchos evitando contacto directo con las superficies contaminadas de la misma.

Respirador N95: Tiene 95% de eficiencia en filtrar partículas mayores que 0.3 micras con una tasa de respiración normal.

Telesalud: Es el conjunto de actividades relacionadas con la salud, servicios y métodos, los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones. Incluye, entre otras, la Telemedicina y la Teleeducación en salud.

Teleorientación en salud: Es el conjunto de acciones que se desarrollan a través de tecnologías de la información y comunicaciones para proporcionar al usuario información, asesoría y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación. El teleorientador, en el marco de sus

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia: NO CONTROLADA	Nº 1	Tabla de Retención:	Página 3 de 15
-------------------------------------	--	-------------------------------------	-------------	----------------------------	-----------------------

 <p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCIÓN PACIENTE AMBULATORIO	
	NOMBRE:	ATENCIÓN EN CONSULTA PROGRAMADA Y LLAMADA DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA ANTE MEDIDA DE CONTENCIÓN COVID-19.	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02PA05-V3	
			05GC01-V2

4. DEFINICIONES

competencias, debe informar al usuario el alcance de la orientación y entregar copia o resumen de la comunicación si el usuario lo solicita.

Telemedicina: Es la provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica.

Telemedicina interactiva: Es la relación a distancia utilizando tecnologías de información y comunicación, mediante una herramienta de video llamada en tiempo real, entre un profesional de la salud de un prestador y un usuario, para la prestación de servicios de salud en cualquiera de sus fases.

Telemedicina no interactiva: Es la relación a distancia utilizando tecnologías de información y comunicación, mediante una comunicación asincrónica entre un profesional de la salud de un prestador y un usuario, para la provisión de un servicio de salud que no requiere respuesta inmediata.

Kit de atención al paciente con bajo riesgo para COVID-19, en consulta o en procedimiento de apoyo diagnóstico y/o terapéutico realizado en Consulta Externa, Uso y segregación:



A. El kit para atención de paciente de Consulta Externa con bajo riesgo para COVID-19 se diseñó para minimizar la posibilidad de transmisión del virus y hace parte de los elementos de protección personal que todo funcionario que tenga contacto estrecho con el caso deberá usar, el mismo consta de:

Para consulta:



- Bata tela antifluido
- Visor o monogafas
- Mascarilla quirúrgica convencional
- Guantes de manejo, si el profesional así lo requiere

Para procedimientos en Consulta Externa, el kit para atención, adicional a lo anterior consta de:

 <p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCIÓN PACIENTE AMBULATORIO	
	NOMBRE:	ATENCIÓN EN CONSULTA PROGRAMADA Y LLAMADA DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA ANTE MEDIDA DE CONTENCIÓN COVID-19.	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02PA05-V3	
			05GC01-V2

4. DEFINICIONES



- Respirador N95, solo para casos que generan aerosoles.
- Monogafas y visor
- Bata desechable
- Guantes de manejo y/o estériles, según procedimiento
- Gorro desechable, según procedimiento

B. En el HUS Bogotá, Este será suministrado para el personal asistencial y administrativo del servicio (médicos especialistas y enfermería) desde la Subdirección de Consulta Externa, en horas hábiles, firmando la planilla de control correspondiente. En el HRZ, en el Servicio de Urgencias el kit será entregado por la Supervisora de Enfermería, o por Administrador de urgencias y en horas no hábiles por farmacia de urgencias, se verificara y garantizara la disponibilidad permanente de los mismos, el funcionario de salud se cambiará en el baño del área de reanimación 1 por la entrada de las ambulancias.

C. Este kit será de uso personal y quien lo use se comprometerá a emplear adecuadamente los EPP, realizando el proceso de higiene de manos constante.



D. Recomendación de estricto cumplimiento para el correcto uso de los EPP:

- El personal con cabello largo, debe recogerse el cabello y estar completamente enrollado.
- Uñas cortas, sin esmalte
- Retirarse todos los elementos personales (joyas, reloj, teléfono móvil, bolígrafos, etc)
- Realice higienización de manos según protocolo institucional.
- Colóquese la mascarilla Quirúrgica.
- Colóquese las monogafas o el visor.

Para procedimientos de apoyo diagnóstico y/o terapéutico

- Colóquese la mascarilla N95
- Colóquese las monogafas
- Colóquese el visor
- Colóquese el gorro
- Colóquese guantes (el uso de guantes no sustituye la higiene de manos)
- Colóquese la bata desechable.

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia: NO CONTROLADA	Nº 1	Tabla de Retención:	Página 5 de 15
-------------------------------------	--	-------------------------------------	-------------	----------------------------	-----------------------

 <p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCIÓN PACIENTE AMBULATORIO	
	NOMBRE:	ATENCIÓN EN CONSULTA PROGRAMADA Y LLAMADA DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA ANTE MEDIDA DE CONTENCIÓN COVID-19.	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02PA05-V3	
			05GC01-V2

4. DEFINICIONES

- Realice parada de seguridad para nueva higienización de manos según protocolo.

E. Al retirar los EPP tener en cuenta:

En consulta

- Higienizar las manos, cumpliendo el protocolo institucional
- Retírese las monogafas o el visor
- Retírese la mascarilla quirúrgica convencional.
- Realice parada de seguridad para nueva higienización de manos según protocolo

En procedimientos de apoyo diagnóstico y/o terapéutico

- Higienizar los guantes con gel antibacterial cumpliendo los pasos del protocolo institucional.
- Retírese la bata desechable.
- Retírese los guantes.
- Retírese el gorro desechable.
- Retírese por último la mascarilla N95 sin tocar superficie anterior de la misma.
- Realice parada de seguridad para nueva higienización de manos según protocolo

F. Una vez haya retirado los EPP que hacen parte del **Kit de atención al paciente con bajo riesgo para COVID-19, en consulta o en procedimiento de apoyo diagnóstico y/o terapéutico realizado en Consulta Externa**, serán desagregados (desechados) en la caneca roja los elementos desechables, los elementos de más de un uso, deben ser lavados, desinfectados y/o conservados de acuerdo a las indicaciones del COVE, posteriormente, seguirán la ruta establecida para estos casos por área de gestión ambiental.

Realice la limpieza y desinfección de los EPP que lo requiera,



El respirador N95 se debe conservar en bolsa de papel, de acuerdo a las indicaciones del COVE

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DE APOYO

- Circular 023 de 2017 (Acciones en salud pública para Prevención, manejo y control de la Infección Respiratoria aguda -IRA-) <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/circular-23-de-2017.pdf>
- Circular 031 de 2018 (Intensificación de las acciones) para la prevención, atención y el control de la Infección Respiratoria Aguda IRA) <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/circular-conjunta-31-de-2018.pdf>
- Protocolo de vigilancia de la Infección Respiratoria Aguda vigente. <https://www.ins.gov.co/buscadoreventos/Lineamientos/PRO%20IRA.pdf> • Programa Nacional de Prevención, Manejo y Control de la Infección Respiratoria Aguda (IRA) <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ET/PREVENCIÓN-MANEJO-CONTROL-IRAMENORES-5-ANOS-2015.pdf>
- Lineamientos para la prevención, diagnóstico, manejo y control de casos de Influenza". Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/lineamientos-prevencion-diagnostico-manejo-controlcasos-influenza.pdf>
- ABECÉ Estrategia de atención Sala ERA http://gpc.minsalud.gov.co/gpc_sites/Repositorio/Otros_conv/GPC_neumonia/ABCE_IRANov2017.pdf
- Guía de Práctica Clínica para la evaluación del riesgo y manejo inicial de la neumonía en niños y niñas menores de 5 años y bronquiolitis en niños y niñas menores de 2 años http://gpc.minsalud.gov.co/gpc_sites/Repositorio/Otros_conv/GPC_neumonia/GPC_neumonia.aspx
- Manual de Medidas Básicas para Control de Infecciones en Prestador Servicios de Salud <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/PAI/manual-prevencion-iaas.pdf>

Lineamientos para la preparación y respuesta ante la eventual introducción de casos de enfermedad por el virus del Ébola (EVE) en Colombia

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia: NO CONTROLADA	Nº 1	Tabla de Retención:	Página 6 de 15
-------------------------------------	--	-------------------------------------	-------------	----------------------------	-----------------------

 <p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCIÓN PACIENTE AMBULATORIO	
	NOMBRE:	ATENCIÓN EN CONSULTA PROGRAMADA Y LLAMADA DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA ANTE MEDIDA DE CONTENCIÓN COVID-19.	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02PA05-V3	
			05GC01-V2

4. DEFINICIONES

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/VSP/Lineamientos%20EVE.pdf>

- Aislamientos hospitalarios según categorías. <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/abr2003/2806>
- ABC Habilitación de prestadores de servicios de salud <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/abc-habilitacion-prestadores.pdf>
- Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/2013-138_sp/default.html
- Guía para la vigilancia por laboratorio del virus de la influenza y otros virus Respiratorios. Disponible en: <https://www.ins.gov.co/Noticias/Coronavirus/Guia%20para%20la%20vigilancia%20por%20Laboratorio%20de%20Virus%20Respiratorios.pdf>
- Flujograma Vigilancia intensificada de casos probables de infección respiratoria aguda por nuevo subtipo de Coronavirus (COVID-19) Colombia 2020 [https://www.ins.gov.co/Noticias/Coronavirus/Flujograma.%20Vigilancia%20intensificada%20de%20casos%20probables%20\(C%20COVID-19\)%20Colombia%202020.pdf](https://www.ins.gov.co/Noticias/Coronavirus/Flujograma.%20Vigilancia%20intensificada%20de%20casos%20probables%20(C%20COVID-19)%20Colombia%202020.pdf)
- Guidance Wuhan novel coronavirus (WN-CoV) infection prevention and control guidance Updated 15 January 2020 PROCESO GESTIÓN DE LAS INTERVENCIONES INDIVIDUALES Y COLECTIVAS PARA LA PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD. Código GIPS05 DOCUMENTO SOPORTE Lineamientos para la detección y manejo de casos por los Prestadores de Servicios de Salud, frente a la introducción del SARS-CoV-2 (COVID-19) a Colombia. Versión 03 Página 16 de 16 Una vez descargado este documento se considera copia no controlada ASIF13- Versión 2 <https://www.gov.uk/government/publications/wuhan-novel-coronavirus-infection-prevention-and-control/wuhan-novelcoronavirus-wn-cov-infection-prevention-and-control-guidance>
- Interim US Guidance for Risk Assessment and Public Health Management of Persons with Potential Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Exposure in Travel-associated or Community Settings. Updated February 8, 2020, <https://www.cdc.gov/coronavirus/COVID-19/php/risk-assessment.html>
- Respuestas a las preguntas más frecuentes. Enfermedad del Coronavirus <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/faq-sp.html>

<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Documents/COVID-19%20TELESALUD%20MINSALUD%20copia.pdf>

<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GIPS14.pdf>

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/asif13-personas-con-discapacidad.covid-19.pdf>

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/asif13-adulto-mayor.covid-19.pdf>

Resolución 521 del 28 de marzo. Por la cual se adopta el procedimiento para la atención ambulatoria de población en aislamiento preventivo obligatorio con énfasis en población con 70 años o más, o condiciones crónicas de base o inmunosupresión por enfermedad o tratamiento, durante la emergencia sanitaria por COVID 19.

Circular 029, 29 de abril de 2020. Secretaría de Salud de Bogotá. Recomendaciones para la organización operativa de servicios ambulatorio, hospitalario, cirugía y otros en el marco de la emergencia por covid -19 fase mitigación. Reactivación de los servicios de salud enmarcados en la gestión del riesgo y la prevención de las infecciones asociadas a la atención en salud.

Lineamiento del Ministerio de salud: Orientaciones para la restauración gradual de los servicios de salud en las fases de mitigación y control de la emergencia sanitaria por covid 19 en Colombia. Ministerio de Salud y protección social mayo 2020



Resolución 1155 de 14 de julio de 2020. Por medio del cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID – 19 en la prestación de los servicios de salud, incluidas las actividades administrativas, de apoyo y alimentación.

Circular 049 de 16 de julio de 2020. Recomendaciones para la modificación operativa de servicios ambulatorio, hospitalario, cirugía, así como ajuste a los criterios para la operación de servicios de UCI y otro en el marco de la emergencia por covid – 2019

5. DETALLE DE REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		RESPONSABLE	MEDIO DE ALMACENAMIENTO (CLASIFICACIÓN)	ÁREA DE ALMACENAMIENTO (UBICACIÓN)
NOMBRE	CÓDIGO			
Boleta de cita	N/A	Quien Agenda Cita	Magnético	Servidor

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia: NO CONTROLADA	Nº 1	Tabla de Retención:	Página 7 de 15
-------------------------------------	--	-------------------------------------	-------------	----------------------------	-----------------------

 <p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	PROCEDIMIENTO			
	PROCESO	ATENCIÓN PACIENTE AMBULATORIO		
	NOMBRE:	ATENCIÓN EN CONSULTA PROGRAMADA Y LLAMADA DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA ANTE MEDIDA DE CONTENCIÓN COVID-19.		
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02PA05-V3		
				05GC01-V2

Planilla de citas a reubicar	05PA20	Especialista de la agenda	Carpeta de archivo físico	Subdirección Consulta Externa
Planilla orientación telefónica de consulta programada ante medida por covid	05PA66	Especialista de la agenda	Carpeta de archivo Físico	Subdirección Consulta Externa
Registro solicitudes de citas (teléfono, web, correo, o PQRS)	05PA21	Quien asigna cita	Carpeta de archivo magnético	Subdirección Consulta Externa
Historia clínica	N/A	Profesional que brinda la atención al paciente	Magnético	Servidor



6. SALIDAS

6.1 USUARIO / CLIENTE	6.2. PRODUCTO	6.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
Paciente y familia	Cita asignada	Oportuno Atención humanizada y Segura
Todos los procesos asistenciales, gestión de la información, Facturación y recaudo, Gestión de la Calidad, ERP, Entidades de vigilancia y control.	Historia clínica	Cumpliendo con las necesidades y requerimientos normativos vigentes derivados de la Emergencia Sanitaria por la Pandemia COVID-19
Paciente y su familia	Análisis de la consulta por teleconsulta o llamada de orientación telefónica (manejo e indicaciones de cuidados en casa)	Entrega Signos de alarma, cuidados en casa, información y capacitación sobre la enfermedad entendible, pertinente
Paciente Apoyo diagnóstico y terapéutico (procedimientos ambulatorios) Imágenes Diagnósticas Banco de sangre Atención al paciente hospitalizado Atención al paciente ambulatorio (otras interconsultas) ERP y otras IPS (Programas de P y P)	Ordenes de servicio	Oportuno (Desde que se toma la decisión hasta que se genera la orden), Pertinente Completa y correctamente diligenciada Oportunidad Prioridad Debidamente informado al paciente y su familia

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ID	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
1	Subdirección de Consulta Externa y Especialidades Líder Consulta Externa (en el HRZ)	<p>Contactar lista de pacientes con cita asignada</p> <ul style="list-style-type: none"> Entregar lista de pacientes agendados a cada especialidad, por correo electrónico o en físico, el día anterior antes de las 10 am (por parte de Subdirección de Consulta Externa). Confirmar asistencia (en coordinación la Subdirección de Consulta Externa y la Especialidad). Realizar preguntas filtro del instrumento 08PA04 identificación condiciones por covid 19, (publicado en intranet). Si contesta afirmativo a alguna de ellas, se indica comunicarse en 20 días al servicio de Consulta Externa o con la especialidad según corresponda, una vez la sintomatología haya sido resuelta, para la asignación de la cita. Indicar al paciente o a quien solicita la cita, o con quien se confirma la cita: Uso obligatorio de mascarilla quirúrgica convencional o tapabocas, el cual debe estar bien puesto en todo momento, cubriendo nariz y boca. (al igual que su acompañante)

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia: NO CONTROLADA	Nº 1	Tabla de Retención:	Página 8 de 15
-------------------------------------	--	-------------------------------------	-------------	----------------------------	-----------------------

	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCIÓN PACIENTE AMBULATORIO	
	NOMBRE:	ATENCIÓN EN CONSULTA PROGRAMADA Y LLAMADA DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA ANTE MEDIDA DE CONTENCIÓN COVID-19.	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02PA05-V3	
			05GC01-V2

		<ul style="list-style-type: none"> Asistir sin acompañante a consulta. Excepto en casos estrictamente necesarios el cual debe ser mayor de 18 años y menor de 60 años, que no tengan sintomatología respiratoria Evite portar elementos de mano o maletas Mantenga el distanciamiento social en sala de espera, por lo cual encontrará demarcada con cinta amarilla las sillas que No se debe usar. Evite conversar con familiares o personas que se encuentren en la sala de espera No consumir alimentos ni bebidas, en sala de espera ni en consultorios Realizar lavado de manos al ingreso al HUS, antes del ingreso a la consulta, a la salida de la consulta y del HUS. Suministre información veraz frente a su estado de salud actual Si presenta sintomatología respiratoria, tenga en cuenta que no será atendido en la consulta programada y se derivará al triage respiratorio. <p>Para el caso de los adultos mayores de 70 años o más, con condiciones crónicas de base o inmunosupresión por enfermedad o tratamiento, NO se debe asignar cita presencial, solo por indicación de la Especialidad. Para esta población, se debe priorizar la telemedicina, o llamada de orientación telefónica, lo cual debe ser definida por cada especialidad. Por parte de Consulta externa, se asignará la cita y la Especialidad en la confirmación, definirá si se difiere o se mantiene la cita asignada.</p> <ul style="list-style-type: none"> Para programar agenda por telemedicina, la especialidad debe programarla y recibir capacitación en la plataforma, por la persona designada. En caso de no poder contactar el paciente, se debe informar a la Subdirección de Consulta Externa, mediante planilla correspondiente. Si el paciente desea llamada de orientación telefónica por parte del especialista, para evitar desplazamiento al HUS, solicitar al paciente que envíe la solicitud de llamada de orientación telefónica e informar a Consulta Externa para programación de esa cita con cambio de modalidad. Si la confirmación, se está realizando por parte de Consulta Externa, informar a la especialidad, para que se considere la petición. (pase actividad 2, asignación cita por llamada de orientación telefónica) Solicitar un correo electrónico y actualizar en la base de datos Confirmar teléfonos de contacto efectivo y actualizar en la base de datos La especialidad debe verificar la historia clínica de cada paciente, antes de confirmar una cita, sobre todo para especialidades quirúrgicas que tenían pendiente programación de cirugía o valoración por anestesia, con el fin de evaluar la prioridad de la atención y de la programación. Los procedimientos quirúrgicos que se consideran, no deben ser reactivados son: Procedimientos y cirugías odontológicas Cirugías estéticas Procedimientos en pacientes cuya evaluación clínica indique una relación costo- beneficio desfavorable para el usuario Procedimientos en pacientes con sintomatología respiratoria o contactos estrechos con casos covid 19 positivos
--	--	--

PROCESO

ATENCIÓN PACIENTE AMBULATORIO

NOMBRE:

ATENCIÓN EN CONSULTA PROGRAMADA Y LLAMADA DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA ANTE MEDIDA DE CONTENCIÓN COVID-19.

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

02PA05-V3

05GC01-V2

2

Quien asigna cita

Asignación de citas presenciales

- Realizar preguntas filtro del instrumento 08PA04 identificación condiciones por covid 19, (publicado en intranet). Si contesta afirmativo a alguna de ellas, se indica comunicarse en 20 días al servicio de Consulta Externa o con la especialidad según corresponda, una vez la sintomatología haya sido resuelta, para la asignación de la cita.
- Indicar al paciente o a quien solicita la cita:
- Uso obligatorio de mascarilla quirúrgica convencional o tapabocas, el cual debe estar bien puesto en todo momento, cubriendo nariz y boca. (al igual que su acompañante)
- Asistir **sin** acompañante a consulta. Excepto en casos estrictamente necesarios el cual debe ser mayor de 18 años y menor de 60 años, que no tengan sintomatología respiratoria
- Evite portar elementos de mano o maletas
- Mantenga el distanciamiento social en sala de espera, por lo cual encontrará demarcada con cinta amarilla las sillas que No se debe usar.
- Evite conversar con familiares o personas que se encuentren en la sala de espera
- No consumir alimentos ni bebidas, en sala de espera ni en consultorios
- Realizar lavado de manos al ingreso al HUS, antes del ingreso a la consulta, a la salida de la consulta y del HUS.
- Suministre información veraz frente a su estado de salud actual
- Si presenta sintomatología respiratoria, tenga en cuenta que no será atendido en la consulta programada y se derivará al triage respiratorio.

Asignación citas por llamada de orientación telefónica:

- En HUS Bogotá, solicitar al paciente que envíe solicitud y autorización al correo citas.medicas@hus.org.co y al correo autorizador.central1@hus.org.co.
- En HRZ, solicitar al paciente que envíe solicitud y autorización al correo hrzautorizaciones.hospital@hus.org.co.



Para el caso de los adultos mayores de 70 años o más, con condiciones crónicas de base o inmunosupresión por enfermedad o tratamiento, NO se debe asignar cita presencial, solo por indicación de la Especialidad. Para esta población, se debe priorizar la telemedicina, o llamada de orientación telefónica, lo cual debe ser definida por cada especialidad. Por parte de Consulta externa, se asignará la cita y la Especialidad en la confirmación, definirá si se difiere o se mantiene la cita asignada.

- Para las maternas de alto riesgo y programa madre padre canguro, no se ha realizado ninguna restricción desde el inicio de la medida, como tampoco en otras agendas que la materna pueda requerir
- Pacientes conocidos por la Especialidad, serán asignados en llamada de orientación telefónica, a menos que la Especialidad haya manifestado no viabilidad de la modalidad.
- No asignar citas presenciales a mayores de 70 años, solo asignar en caso de requerir consulta prioritaria (teniendo en cuenta que estos pacientes son la población con mayor grado de vulnerabilidad para el contagio de este virus)
- Advertir a quien solicita la cita: "por parte del HUS el día anterior o días previos a la consulta, recibirá una llamada, para indagar sobre su estado actual de salud, esto con el fin de determinar si se atenderá la consulta o se debe reprogramar"
- Informar al paciente o solicitante: Sí el día anterior a la cita, presenta sintomatología respiratoria, debe comunicarse al HUS

<p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCIÓN PACIENTE AMBULATORIO	
	NOMBRE:	ATENCIÓN EN CONSULTA PROGRAMADA Y LLAMADA DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA ANTE MEDIDA DE CONTENCIÓN COVID-19.	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02PA05-V3	
			05GC01-V2



		para cancelar y reprogramar cita, para cuando se resuelva la sintomatología. (20 días después)
3	<p style="text-align: center;">Especialista Medico Profesional de la salud con agenda en Consulta Externa</p>	<p>En los pacientes susceptibles de llamada de orientación telefónica (Reformulación, incapacidad)</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar historia clínica de los pacientes asignados y validar si es para reformulación u orientación Entregar a Consulta Externa por correo electrónico o en físico, la confirmación de los pacientes a atender por modalidad de llamada de orientación telefónica o cambio de modalidad. Realizar en la historia clínica, Nota Aclaratoria, cambio de modalidad para los casos que aplique, de acuerdo a la revisión de la historia clínica. <p>Especialidades con postoperatorios</p> <ul style="list-style-type: none"> Presentar propuesta de día, fecha y hora para ver los postoperatorios de la semana o de 15 días anteriores Orientar al paciente, que asista a su IPS primaria, en los casos que sea posible Informar de llamada de orientación telefónica para casos que sea posible <p>Recomendaciones para presentar propuesta de agenda de acuerdo a la modalidad</p> <p>Para cita presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> Ampliación de tiempos entre atenciones de servicios de salud que permitan el distanciamiento social (evitando aglomeración al ingreso del HUS, en áreas de facturación y en sala de espera) y la aplicación de protocolos de limpieza, desinfección y esterilización entre cada atención. Presentar propuesta fecha y horario, con tiempo estimado para cada paciente <p>Para cita por telemedicina</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibir capacitación y coordinar agenda con secretaria de telemedicina <p>Para cita por llamada de orientación telefónica</p> <ul style="list-style-type: none"> Presentar propuesta fecha y horario de llamada de orientación telefónica, con tiempo estimado para cada paciente Entregar lista de pacientes a programar a Consulta Externa, por correo electrónico o en físico
4	<p style="text-align: center;">Subdirección de Consulta Externa (en el HUS Bogotá) Líder Consulta Externa (en el HRZ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizar los ajustes necesarios en cada agenda y en cada cita para el caso de cancelación clasificando la causa Crear la agenda presencial o de llamada de orientación telefónica en DGH Informar a la especialidad la agenda creada Para el caso de llamada de orientación telefónica, enviar autorización al área de autorizaciones
5	<p style="text-align: center;">Autorizaciones</p>	<p>Para cita por llamada de orientación telefónica</p> <ul style="list-style-type: none"> Validar autorización, con cobertura al 100%, o realizar la gestión necesaria, para el caso de llamada de orientación telefónica Informar a Subdirección de Consulta Externa la recepción y verificación de la autorización, como mínimo el día anterior a la agenda Enviar listado de correos de EPS a la Subdirección de Consulta Externa (para HUS Bogotá), cexterna.tecnico@hus.org.co y consulta.externabogota@hus.org.co y a la Lider Consulta Externa (para HRZ) hrzcexterna.lider@hus.org.co, para envío de órdenes o de formulación, para generación de autorizaciones o suministro de medicamentos por parte de la Empresa

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia: NO CONTROLADA	Nº 1	Tabla de Retención:	Página 11 de 15
-------------------------------------	--	-------------------------------------	-------------	----------------------------	------------------------

 <p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	PROCEDIMIENTO		 <p>Calidad soy yo!</p>
	PROCESO	ATENCIÓN PACIENTE AMBULATORIO	
	NOMBRE:	ATENCIÓN EN CONSULTA PROGRAMADA Y LLAMADA DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA ANTE MEDIDA DE CONTENCIÓN COVID-19.	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02PA05-V3	
			05GC01-V2



		Administradora del Plan de Beneficios EAPB.
6	Facturación	<p>Para cita por llamada de orientación telefónica</p> <ul style="list-style-type: none"> Facturar la llamada de orientación telefónica con cargo 100% a la Empresa Administradora del Plan de Beneficios (EAPB)
7	<p>Especialista Medico Profesional de la salud con agenda en Consulta Externa</p>	<p>Nota</p> <ul style="list-style-type: none"> Todo paciente y acompañante deben usar mascarilla quirúrgica convencional o tapabocas, de no portarlo se debe suministrar desde la portería Los pacientes que llegan a consulta, que pasaron las preguntas filtro y tienen una patología respiratoria de base deben portar su tapabocas, en caso de no tenerlo, se le debe suministrar desde la portería <p>Paciente que asiste a la consulta presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> Uso de elementos de protección personal según el riesgo de exposición, descrito en la definición de este procedimiento y registrar en historia clínica, dando cumplimiento a la Circular 202100000815, con el fin de garantizar una atención segura para el personal de salud y los pacientes. (Kit de atención al paciente con bajo riesgo para COVID-19, en consulta o en procedimiento de apoyo diagnóstico y/o terapéutico realizado en Consulta Externa, uso y segregación). Previo al ingreso del paciente a la consulta revisar historia clínica y exámenes que el paciente traiga Realizar entrevista preguntas riesgo identificación sintomático respiratorio por covid 19 y registrar en la historia clínica. Antes del ingreso a la consulta, solicitar al paciente y a su acompañante la higienización de manos según protocolo institucional, al igual que a la salida de la consulta Realizar lavado de manos entre cada paciente y en los cinco momentos de acuerdo al protocolo institucional Mantener la distancia de al menos de 1.50 metros del paciente Minimizar el número de personas en la consulta (solo un acompañante, si se requiere y el personal de salud estrictamente necesario. (Especialista y una persona en formación, o un auxilia, No es permitido agenda triple) Realizar la atención, disminuyendo tiempo de la consulta, con el fin de disminuir la exposición en el contacto con el paciente (a consideración de cada especialidad) En consultorios sin ventilación natural, mantener puerta abierta, el mayor tiempo posible, siempre y cuando se conserve la privacidad, intimidad y confidencialidad Inmediatamente terminada la atención, indicar al paciente y su acompañante (si lo tiene), esperar en la sala para la entrega de los documentos generados de la consulta Los menores de un año deberán permanecer en brazos de sus padres o responsables, NO se debe ingresar coches a la consulta Si el paciente requiere control, determinar con el paciente la modalidad de la próxima atención y registrar en historia clínica. Lo anterior para incentivar la teleconsulta y evitar el desplazamiento hacia el HUS. Una vez terminada cada consulta, Informar a la auxiliar de enfermería, o a quien apoya la consulta, para en conjunto realizar la limpieza y desinfección equipos biomédicos o instrumental que se haya utilizado. Realizar la limpieza y desinfección, del puesto de trabajo y abrir completamente la puerta del consultorio (por unos 15 minutos, tiempo aproximado de limpieza y desinfección), para favorecer la ventilación. <p>Paciente que asiste a Consulta Externa que cumplen con criterios para caso probable de COVID-19:</p>

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia: NO CONTROLADA	Nº 1	Tabla de Retención:	Página 12 de 15
-------------------------------------	--	-------------------------------------	-------------	----------------------------	------------------------

 <p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA Empresa Social del Estado</p>	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCIÓN PACIENTE AMBULATORIO	
	NOMBRE:	ATENCIÓN EN CONSULTA PROGRAMADA Y LLAMADA DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA ANTE MEDIDA DE CONTENCIÓN COVID-19.	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02PA05-V3	
			05GC01-V2

		<ul style="list-style-type: none"> Remitir el paciente (con el Auxiliar de Enfermería designado), al área de triage de sintomático respiratorio de la institución con el objetivo de clasificar el caso solo por criterio Médico. Diligenciar el formato remisión a Urgencia desde Consulta Externa (05PA40)
8	Auxiliar de Enfermería Consulta Externa	<p>Una vez terminada cada consulta:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar la limpieza y desinfección de equipos biomédicos o instrumental que se haya utilizado. Dar aviso al personal de la empresa de aseo que realiza la limpieza y desinfección del área, para que realice las actividades de acuerdo al anexo técnico del procedimiento 02HH07 limpieza y desinfección hospitalaria (en superficies como camillas, sillas de paciente) Realizar cambio de sábana desechable por paciente. En caso de no contar con este insumo desechable, no se recomienda utilizar sábana de tela (según lineamiento del Ministerio de salud - Orientaciones para la restauración gradual de los servicios de salud en las fases de mitigación y control de la emergencia sanitaria por covid 19 en Colombia. Ministerio de Salud y protección social mayo 2020 <p>Paciente que asiste a consulta externa que cumplen con criterios para caso probable de COVID-19:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informar al servicio de urgencias el traslado del paciente al área de triage respiratorio Acompañar al paciente al triage, previa utilización de elementos de protección personal y guardando distancia de mínimo 2 mts. Informar la situación al familiar a quien se le entregará y educará el uso de mascarilla quirúrgica convencional (tapabocas) e higiene de manos y se informará que en caso de presentar sintomatología respiratoria algún familiar debe acudir a urgencias asignada por su EAPB. Solicitar la limpieza y desinfección del área, al personal de la empresa de limpieza y desinfección del HUS, de acuerdo al anexo técnico del procedimiento 02HH07 limpieza y desinfección hospitalaria
9	Especialista Médico Profesional de la salud con agenda en Consulta Externa	<p>Realizar llamada de orientación telefónica y generar registro clínico</p> <p>Descripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer comunicación con el paciente vía telefónica (teléfonos previamente confirmados) Una vez establecida la comunicación: Saludar amablemente al paciente y su acompañante (si lo hubiese). Utilizar lenguaje cordial y amable. Diligenciar el tipo de historia de llamada de orientación telefónica y seguir las indicaciones que ella tiene. Presentarse diciendo su Nombre y Apellido, su especialidad y ubicación. Explicar que ésta es una llamada de orientación telefónica. Realizar las preguntas para identificar sintomático respiratorio, registrar en la historia y brindar y registrar las indicaciones. Generar formulación de ser posible hasta para 6 meses. Brindar todas las recomendaciones e información adecuada para trámites administrativos. De reformular algún medicamento, insumo, laboratorio NO Plan de Beneficios en Salud - PBS, diligenciar el formato MIPRES en la web servicio según corresponda y enviar en PDF a los correos consulta.externabogota@hus.org.co y cexterna.tecnico@hus.org.co, para el HUS Bogotá y para el HRZ al correo hrzmipres.auditor@hus.org.co Una vez verificados todos los datos de la orientación telefónica, grabar el registro. Confirmar el correo electrónico del paciente, indicando que en máximo tres días le llegará al correo electrónico. Despedirse amablemente

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión:	Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia: NO CONTROLADA	Nº 1	Tabla de Retención:	Página 13 de 15
-------------------------------------	-----------------------------------	--	-------------------------------------	-------------	----------------------------	------------------------



 <p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCIÓN PACIENTE AMBULATORIO	
	NOMBRE:	ATENCIÓN EN CONSULTA PROGRAMADA Y LLAMADA DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA ANTE MEDIDA DE CONTENCIÓN COVID-19.	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02PA05-V3	
			05GC01-V2

		<ul style="list-style-type: none"> Si durante la llamada de orientación telefónica, se determina que el paciente debe ser derivado a servicio de urgencias por su estado clínico actual, registrar el concepto médico y se brindar indicaciones de comunicarse a su Empresa Administradora del Plan de Beneficios (EAPB) o dirigirse al servicio de urgencias que le tenga la (EAPB). Informar y entregar a la Subdirección de Consulta Externa, la planilla de orientación telefónica el mismo día de la agenda de orientación telefónica 05PA66.
10	Subdirección de Consulta Externa (en el HUS Bogotá) Líder Consulta Externa (en el HRZ)	<p>Para modalidad de atención llamada de orientación telefónica</p> <ul style="list-style-type: none"> Enviar historia clínica y ordenes necesarias al correo del paciente y a la EPS. En caso de enviar la misma especialidad la ordenes médicas al paciente o reformulación debe ser desde un correo institucional coordinado con la Subdirección de Consulta Externa. Enviar a estadística copia o escáner de la planilla de orientación telefónica 05PA66 semanalmente.
11	Estadística	<ul style="list-style-type: none"> Llevar trazabilidad y custodia de los registros de historia clínica. <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>
12	Todo colaborador del Servicio de Consulta Externa del HUS	<p>CUMPLIMIENTO DE PROCESOS:</p> <p>Frente a los riesgos identificados por Coronavirus COVID-19, deberá cumplir los lineamientos establecidos en guías, protocolos y procedimientos para mitigar el efecto de la misma. Las responsabilidades de los colaboradores del HUS, frente a la pandemia mundial generada por el COVID-19 incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asistir a todas las capacitaciones realizadas por el HUS, HRZ y administradoras de riesgos laborales. Utilizar de manera adecuada los elementos de protección personal si lo requieren y según las directrices institucionales. El colaborador del HUS, tiene la responsabilidad de cuidar su salud y suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud y de su familia. Se debe dar cumplimiento a todas las circulares y directrices que se emitan en relación a la prevención del COVID-19 como colaboradores de la Salud. Una vez se confirme los casos CONFIRMADOS de COVID-19, el subdirector o líder de proceso debe remitir listado de los colaboradores de la salud que estuvieron y estarán en contacto con el paciente durante la prestación de salud en el HUS.

8. MATERIALES NECESARIOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Equipo de cómputo con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Teléfono ○ Aplicativo DGH historia clínica, reporte de laboratorios e imágenes diagnósticas realizados en el HUS ○ Acceso a internet

9. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	ITEM MODIFICADO	JUSTIFICACION

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia: NO CONTROLADA	Nº 1	Tabla de Retención:	Página 14 de 15
-------------------------------------	--	-------------------------------------	-------------	----------------------------	------------------------

	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCIÓN PACIENTE AMBULATORIO	
	NOMBRE:	ATENCIÓN EN CONSULTA PROGRAMADA Y LLAMADA DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA ANTE MEDIDA DE CONTENCIÓN COVID-19.	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02PA05-V3	
			05GC01-V2

9. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	ITEM MODIFICADO	JUSTIFICACION
1	30/03/2020	N/A	Ante contingencia por COVID-19 , en razón a que la modalidad de teleconsulta tuvo que ser modificada la llamada de orientación telefónica para reformulación y/o incapacidad.
2	07/05/2020	2, 4, 5 y 7	Ampliación del objetivo, teniendo en cuenta la Resolución 521 del 28 de marzo de 2020 y demás relacionadas, Reactivación de servicios de acuerdo a Lineamiento del MinSalud
3	30/07/2020	3, 4, 5 Y 7 En el ítem 7 los ID 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9 y 12	Ajuste a ruta de atención en Consulta Externa Se agregan definiciones de telesalud Se da alcance y se establecen funciones de acuerdo a los cargos del Hospital regional de Zipaquirá. Se reorganizan actividades, se incluye la asignación de cita